
Política de Gestão

1. Enquadramento

A Vimágua assegura o abastecimento público de água e a gestão de saneamento de águas residuais nos municípios de Guimarães e Vizela, no âmbito de um serviço público essencial com impacto direto na saúde pública, na proteção ambiental e na qualidade de vida das populações.

A atividade é desenvolvida com base num Sistema de Gestão Integrado (SGI), alinhado com os referenciais NP EN ISO 9001, NP EN ISO 14001, NP ISO 45001 e NP ISO 50001, transversal a toda a organização.

2. Alinhamento Estratégico

A atuação da Vimágua assenta em seis pilares estratégicos que orientam a definição de objetivos, a afetação de recursos e a avaliação do desempenho:

- Excelência Operacional
- Sustentabilidade Financeira
- Sustentabilidade Ambiental e Ação Climática
- Inovação e Digitalização
- Pessoas e Cultura Organizacional
- Proximidade ao Cliente e à Comunidade

3. Sistema de Gestão e Compromissos

O Sistema de Gestão Integrado assegura uma abordagem estruturada e sistemática à gestão da atividade, garantindo:

- Cumprimento das obrigações legais, regulamentares e normativas aplicáveis
- Conformidade dos serviços de abastecimento de água e saneamento
- Integração das dimensões qualidade, ambiente, segurança e energia
- Promoção da melhoria contínua do desempenho organizacional
- Gestão baseada no risco e na oportunidade
- Definição e monitorização de objetivos e metas mensuráveis

4. Princípios de Atuação

4.1 QUALIDADE DO SERVIÇO E SATISFAÇÃO DOS UTILIZADORES

A Vimágua coloca o utilizador no centro da sua atuação, assegurando um serviço fiável, contínuo e de elevada qualidade.

A gestão é suportada por indicadores objetivos que permitem avaliar:

- Qualidade da água distribuída
- Continuidade e fiabilidade do abastecimento
- Eficiência das redes (incluindo controlo de perdas)
- Desempenho dos sistemas de saneamento
- Tempos de resposta a ocorrências e pedidos
- Grau de satisfação dos utilizadores

A atuação tem por base os referenciais da ERSAR e métricas internas de desempenho

4.2 SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL E PROTEÇÃO DOS RECURSOS

A Vimágua orienta a sua atuação para os utilizadores, assegurando a qualidade da água e dos serviços de saneamento com base em processos controlados e indicadores de desempenho. Mantém o foco na melhoria do atendimento e da comunicação, alinhada com os referenciais da Entidade Reguladora e do Plano Estratégico. A atividade integra práticas inovadoras e gestão de recursos para controlo de riscos, aproveitamento de oportunidades e melhoria contínua do desempenho, com impacto na saúde pública, na comunidade e na sustentabilidade da organização.

4.3 SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO

A Vimágua estrutura a segurança e saúde no trabalho com base na participação dos trabalhadores, na identificação de perigos e na redução de riscos associados às atividades. A atuação inclui:

- Disponibilização de recursos
- Formação e cumprimento de regras de segurança, com foco na prevenção de acidentes e na proteção da saúde.
- Melhoria contínua assente na adoção de soluções tecnológicas, equipamentos adequados e gestão eficaz dos meios de proteção, eliminando perigos, reduzindo a exposição ao risco e reforçando a promoção da saúde.

4.4 PROTEÇÃO DO AMBIENTE

A Vimágua integra a sustentabilidade ambiental na sua atividade, com foco na melhoria do desempenho e na prevenção da poluição através do controlo e monitorização dos impactes ambientais relevantes. A atuação inclui a sensibilização dos trabalhadores e a proteção dos recursos hídricos, suportada por investimentos em redes, equipamentos e processos que reforçam a eficiência hídrica e a adaptação às alterações climáticas.

4.5 MELHORIA DO DESEMPENHO ENERGÉTICO

Continuar a investir na melhoria do desempenho energético dos equipamentos e viaturas, bem como reforçar a aposta em energia verde. A diminuição da pegada carbónica da atividade da Vimágua passa por uma atitude conjunta, que vise a diminuição dos desperdícios e uma ação consciente de poupança energética assegurando a continuidade da atividade normal e regular da empresa.

4.6 INTEGRIDADE, TRANSPARÊNCIA, ÉTICA E ANTICORRUPÇÃO

A Vimágua monitoriza o cumprimento das obrigações de conformidade, incluindo o Código de Conduta e Ética e o Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção, com avaliação periódica e identificação de riscos. A atuação promove a redução de conflitos de interesse e o reforço da confiança e reputação institucional. A cultura organizacional assenta em princípios de integridade, transparência e anticorrupção, abrangendo processos de decisão, operações e relações com fornecedores e colaboradores, com disponibilização de canais de denúncia.

4.7 FORMAÇÃO, COMPETÊNCIA E CONHECIMENTO DOS TRABALHADORES

A Vimágua desenvolve as competências e a qualificação dos trabalhadores, assegurando a adequada execução das funções. A atuação inclui formação contínua, participação em grupos de trabalho e estímulo à criatividade e ao desenvolvimento pessoal. Este enquadramento suporta uma cultura organizacional orientada para a melhoria do desempenho, inovação e criação de valor para a organização, utilizadores e comunidade.

4.8 GESTÃO DE ATIVOS

Promover uma eficaz e eficiente gestão dos ativos, tendo por base as orientações estratégicas da organização. Gerir os ativos da Empresa numa lógica de criação de valor, garantindo um equilíbrio entre o custo, risco de falha e o desempenho ao longo do seu ciclo de vida, através da disponibilização de recursos e da otimização dos investimentos, da exploração e da manutenção.

4.9 DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL E RESPONSABILIDADE SOCIAL

A Vimágua adota uma gestão orientada para a sustentabilidade, integrando práticas responsáveis na prestação do serviço, governação e relação com as partes interessadas, com impacto na saúde pública e no ambiente. A atuação contribui para o desenvolvimento económico, social e ambiental de Guimarães e Vizela, assegurando o cumprimento dos compromissos institucionais. A gestão dos impactes, riscos e oportunidades inclui o uso eficiente de recursos, prevenção da poluição e de acidentes ambientais, bem como ações de mitigação da pegada ecológica e preservação da biodiversidade.

5 Combate e Adaptação às Alterações Climáticas

A Vimágua monitoriza e melhora o desempenho energético e hídrico, com foco na redução de consumos e na eficiência no uso da água e da energia. A atuação inclui controlo de perdas em níveis economicamente sustentáveis, incorporação de critérios de eficiência na aquisição de bens e serviços e iniciativas de descarbonização. A abordagem integra planeamento orientado para adaptação, resiliência e resposta aos efeitos das alterações climáticas.

5.1 RESILIÊNCIA E CONTINUIDADE DO NEGÓCIO

A Vimágua assegura a proteção e segurança das infraestruturas críticas, com uma abordagem estruturada de gestão de risco e resiliência. A atuação inclui planeamento para redução da probabilidade e impacto de eventos disruptivos, bem como reforço da capacidade de prevenção, resposta e recuperação. Este enquadramento suporta a continuidade do serviço, o cumprimento da missão e a manutenção da confiança das partes interessadas.

5.2 PROTEÇÃO DE DADOS E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

A Vimágua gere os sistemas de informação de suporte à atividade, assegurando a disponibilidade, integridade e confidencialidade da informação da organização e dos utilizadores. A atuação cumpre os requisitos legais e normativos aplicáveis, incluindo o RGPD e legislação associada, através da implementação de medidas técnicas e organizativas adequadas que garantem a conformidade e a responsabilidade institucional.